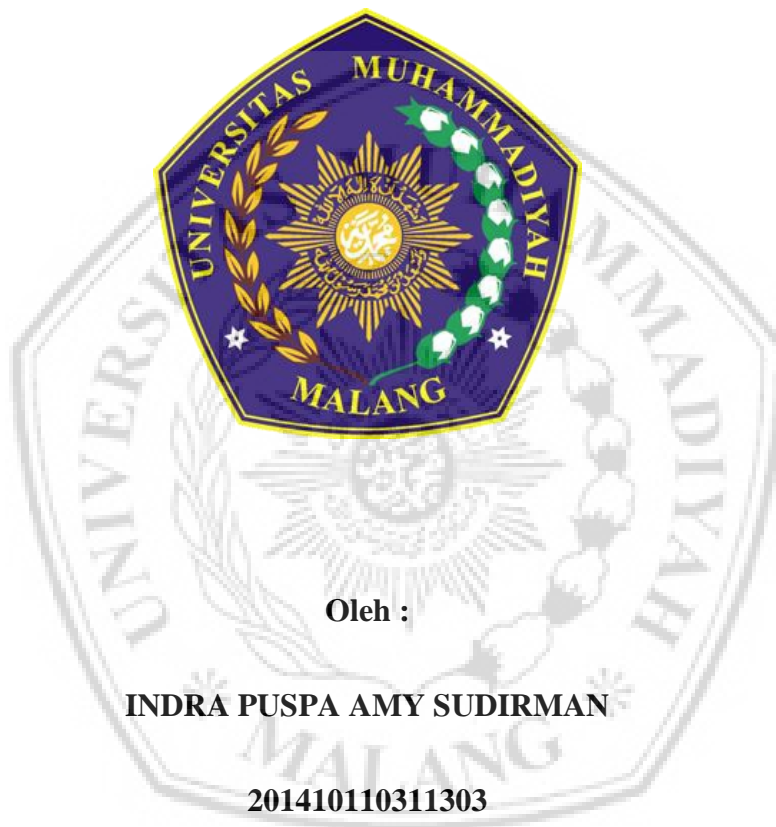


**PERTANGUNGJAWABAN JNE SEBAGAI JASA PENGIRIMAN BARANG  
YANG MELEBIHI BATAS WAKTU DAN ESTIMASI YANG TELAH DI  
TENTUKAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG No. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR AGEN PAKISAJI  
MALANG)**



Oleh :

**INDRA PUSPA AMY SUDIRMAN**

**201410110311303**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2018**

**PERTANGGUNG JAWABAN JNE SEBAGAI JASA PENGIRIMAN  
BARANG YANG MELEBIHI BATAS WAKTU DAN ESTIMASI YANG  
TELAH DI TENTUKAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN**

Diajukan Oleh:

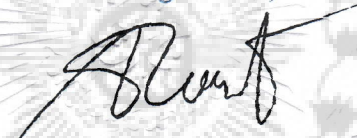
**INDRA PUSPA AMY SUDIRMAN**

**201410110311303**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Rabu 16 Januari 2019

Pembimbing Utama,



**Sofyan Arief, SH., M.Kn**

Pembimbing Pendamping,



**Wasis, S.H., M.Si., M.Hum**

Dekan,



**Dr. Tongat, SH., M.Hum**

Ketua Program Studi,



**Nu'man Aunuh, SH., M.Hum**

# SKRIPSI

Disusun oleh:

**INDRA PUSPA AMY SUDIRMAN**

**201410110311303**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Rabu 16 Januari 2019

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

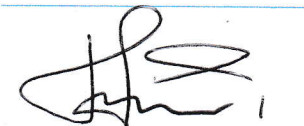
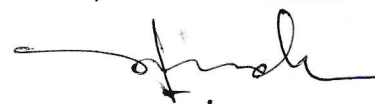
## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Sofyan Arief, SH., M.Kn

Sekretaris : Wasis, S.H., M.Si., M.Hum

Penguji I : Mohammad Isrok, SH., CN., M.H.

Penguji II : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si







UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS HUKUM

Jl. Raya Tlogomas Nomor 246 TELP. (0341) 464318-19 Psw. 124 Malang

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL

Nama mahasiswa : Indra Puspa Amy Sudirman  
Nomor Induk : 201410110311303  
Judul : Pertanggungjawaban JNE sebagai jasa pengiriman barang yg  
melebihi batas waktu & estimasi yg celah ditentukan dari  
ditinjau dari UU No.8 Th 1999 Ttg Perlindungan Tnd Konsumen  
(Studi Pado PT. TIKI JALUR NUGRAHA ERAKURIP (Cawang Malang))

No.	Nama Mahasiswa	No. Induk	Tanda Tangan
1.	Sila Octorina	2014 - 043	
2.	Ainur Rochma	2014 - 005	
3.	Nafla Baswedan	2014 - 035	
4.	Tri Agus Purnama	2014 - 315	
5.	<b>ABI ALFIAN A</b>	<b>2014 - 246</b>	
6.	Kenang Dio Zakaria	2014 - 329	
7.	Wahyu Tri Wanita. A	2014 - 355	
8.	Juan Rifaldo . N	2014 - 350	
9.	BEY ARO FAT	2014 - 025	
10.	AHMAD AGUS MO'IM	2014 -	
11.	Darmansyah	2013 - 207	
12.	Aprilina Lutfiani	2015 - 267	
13.	Febrian Randhan Putra	2014 - 332	
14.	Adi'gyo . Hakihi	2014 - 296	
15.	Ilham Prabowo	2014 - 073	
16.	MOHAMMAD FIRAS KOSSAH	2016 - 430	
17.			
18.			
19.			
20.			

Malang, \_\_\_\_\_

Dosen Pembimbing,

Presenter,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS HUKUM

Jl. Raya Tlogomas Nomor 246 TELP. (0341) 464318-19 Psw. 124 Malang

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR**

Pada hari ini Selasa tanggal 15 Mei 2018

Telah dilaksanakan Seminar Proposal TUGAS AKHIR, dengan Presenter Sebagai Serikut :

N a m a : Indra Puspa Amy Sudirman

No. Induk : 201410110311303

Judul TA : Pertanggung Jawaban JNE Sebagai Jasa Pengiriman barang yg  
melebihi batas waktu & estimasi yg telah di tentukan di tmtau  
dari UU No.8 Th 1999 Ttg Perlindungan Terhadap Konsumen.  
( Studi pada PT. TIKI JAWA NUSRAHA ERAKURIR Cabang Malang )

Hasil seminar : 1. Tidak Ada Revisi

2. Revisi : Hal yang direvisi

1. Latar belakang
2. Rumusan Masalah
3.

Demikian Berita Acara ini dibuat Rangkap 2 (dua) masing-masing :

1 (satu) lembar untuk Presenter dan Dosen Pembimbing

Malang. 15 Mei 2018

Dosen Pembimbing

Presenter,



## SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wihardwika Marthayuda, S.Kom

Jabatan : Pemilik Agen JNE Pakisaji

Menerangkan bahwa :

Nama : Indra Puspa Amy Sudirman

Nim : 201410110311303

Mahasiswa : Universitas Muhammadiyah Malang

Telah melaksanakan Penelitian Tugas Akhir di JNE AGEN PAKISAJI Jl. Raya Pakisaji No.26, Jatirejo, Pakisaji, Kabupaten Malang dengan judul: "Pertanggungjawaban di JNE Sebagai Jasa Pengiriman Barang Yang melebihi Batas Dan Waktu Estimasi Yang Telah Ditentukan Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"

Dengan Judul Demikian surat keterangan inidibuat untuk dapat dipergunakan semestinya

Di buat di : Malang

Tanggal : 2 Semptember 2018



(Wihardwika Marthayudha, Skom)





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jl. Raya Tlogomas No.246 Telp. (0341) 460948, 463513, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144

Nomor : E.6.k/314/FH-UMM/VII/2018  
Lamp : -  
Hal : **REKOMENDASI/ Mencari Data**

Kepada : **Yth. Pimpinan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**  
Jl. Raya Pakissaji No.26, Junrejo, Pakisaji, Malang  
di

Tempat

**Assalamu 'alaikum Wr.Wb.**

Dengan hormat, bahwa dalam rangka menyusun Tugas Akhir sebagai persyaratan menyelesaikan studi Sarjana S-I Hukum maka kepada mahasiswa diwajibkan untuk melakukan penelitian/observasi/mencari data. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kesediaannya Bapak/Ibu untuk memberikan ijin Observasi/mencari data kepada:

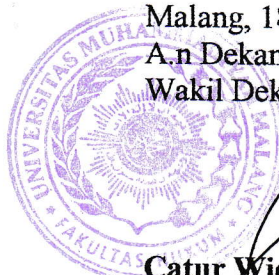
Nama : Indra Puspa Amy Sudirman  
NIM : 201410110311303  
No. HP Mahasiswa : 082337779728  
Judul Tugas Akhir : Pertanggungjawaban JNE Sebagai Jasa Pengirim Barang Yang Melebihi Batas Waktu Estimasi Yang Telah Ditentukan Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Terhadap Konsumen

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Malang, 18 Juli 2018

A.n Dekan,  
Wakil Dekan I,



**Catur Wido Haruni, SH., M.Si., M.Hum**



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

## FAKULTAS HUKUM

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 463513, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144

### SURAT TUGAS

Nomor: E.6.o/249/FH-UMM/V/2018

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, memberikan tugas kepada:

1. Nama : Sofyan Arief, SH., M.Kn  
Pembimbing I
2. Nama : Wasis, S.H., M.Si., M.Hum  
Pembimbing II

Untuk bertindak sebagai pembimbing I dan II Penulisan Hukum Mahasiswa Program pendidikan Hukum Strata satu (S-1)

Nama : Indra Puspa Amy Sudirman  
NIM : 201410110311303  
Judul Skripsi : Pertanggung Jawaban JNE, Sebagai Jasa Pengiriman Barang yang Melebihi Batas Waktu dan Estimasi yang telah di Tentukan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan terhadap Konsumen

Tugas dilaksanakan sejak surat tugas dikeluarkan sampai dengan selesai.

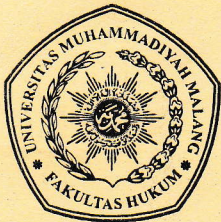
Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab

Malang, 02 Mei 2018

Dekan,

Dr. Tongat, SH., M.Hum





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
FAKULTAS HUKUM

Jl. Raya Tlogomas Nomor 246 Telp. (0341) 464318-19 Psw. 124, 125, 126, 188

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

1. Nama Mahasiswa : Indra Puspa Amy Sudirman
2. No. Induk Mahasiswa : 201410110311303
3. Judul Tugas Akhir : .....
4. Tanggal Seminar
- Proposal Tugas Akhir : .....
5. Dosen Pembimbing : 1. Sofyan Arief, S.H., M.Kn
2. Wasis, S.H., M.Si., M.Hum
6. Jadwal bimbingan : Mulai ..... Tgl. s/d .....

No.	Tanggal Konsultasi *)	Tanda Tangan		Aktivitas Bimbingan Pembimbing I dan II *)
		Pemb. I	Pemb. II	
		<i>[Signature]</i>		Seminar proposal
	2/7 2018	<i>[Signature]</i>		Revisi Bab I
	4/7 2018	<i>[Signature]</i>		Revisi Bab I
				Kegulan Bab II
	19/7 2018		<i>[Signature]</i>	Konkritasi bab I & II
				Segea focus kegunaan bab III
	20/7 2018	<i>[Signature]</i>		Revisi Bab I & II
				Kegulan Bab III
	25/9 2018	<i>[Signature]</i>		Revisi Bab I & II
				Kegulan Bab III
	12/10 2018		<i>[Signature]</i>	Bab I metode penelitian
				Bab III dipertanyakan analisis
				→ tulis sumber datang
				(Responder)



No.	Tanggal Konsultasi *)	Tanda Tangan		Aktivitas Bimbingan Pembimbing I dan II *)
		Pemb. I	Pemb. II	
	23/10 2018			Revisi bab III
	29/10 2018			Revisi bab III analisis. Koreksi data dan referensi
	29/10 2018			Analisis bab III sub B diperbaiki. Penggunaan Bab II sbg pisan analisis kurang optimal digunakan.
	30/10 2018			Bab IV —> akhir catatan revisi dari pembimbing
	3/11 2018			Bab III sub B —> diperbaiki dgn teori WP & overmady & onreestmatgedare.
				Bab II tambahkan teori & sb.
	22/12 2018			Revisi bab III
				Keputusan bab IV
	2/1 2019			Revisi bab IV
	7/1 2019			Kesimpulan & pertajaman
	10/1 2019			Bab I s/d IV selesai
	12/1 2019			Revisi bab III & IV

7. Tanggal selesai Menulis Tugas Akhir.....

8. Tugas Akhir Dinyatakan Siap di Ujikan.....

Pembimbing I

Malang, .....

Pembimbing II

Mengetahui  
Dekan,



## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta Sholawat dan Salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikutnya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi yang berjudul "Pertanggungjawaban JNE Sebagai Jasa Pengiriman Barang yang Melebihi Batas Waktu dan Estimasi yang telah ditentukan ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Pakisaji Malang" ini banyak mengalami kendala. Namun, berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala sepanjang perjalanan yang dihadapi penulis dapat diatasi. Untuk itu, penulis menyampaikan segenap ucapan terima kasih kepada Bapak Sofyan Arief, SH., M.kn selaku pembimbing I dan Bapak Wasis, SH., M.Si., M.Hum yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, kritik, saran dan masukan yang sangat luar biasa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terimakasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Pertama saya ingin mengucapkan rasa bersyukur kepada Allah SWT karena telah berikan begitu banyak kebahagiaan yang tidak bisa saya hitung.
2. Terimakasih kepada kedua Orang Tua, Sudirman dan Uminarsih, Kakak Farid Ardhi Sudirman serta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung baik moral, materi, spiritual yang telah diberikan. Sungguh, jika bukan karena do'a dan dukungan kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, karenanya rasa itu tertuang dengan baik maka penyusunan skripsi ini dapat dilancarkan.
3. Bapak Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Dr. Tongat, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.



5. Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, SH., M.Hum, selaku dosen wali kelas penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu yang diberikan selama ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dari semester awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada para teman yang sangat membantu penulis di kampus maupun diluar kampus yaitu Wildan, Deny, Dean, Tubagus, Dimas, Kenang Dio Zakaria, Indra Firdaus, Rama Ristanto, Tri Agus Purnama, Febrian Ramdhan dan teman-teman lain nya. Terimakasih karena selama kuliah ini selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam suka maupun duka, saling mengingatkan dalam hal apapun, saling belajar memahami perbedaan masing-masing karakter.
8. Terima kasih kepada partner penulis, Fenin Farina yang selalu memberikan spirit dan meluangkan waktu nya dan atas bantuan serta doa- doa nya saya bisa selesai mengerjakan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Hukum angkatan 2014, khususnya Hukum kelas F, yang memberikan dorongan demi kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga kalian juga dimudahkan dan dilancarkan, Amin.
10. Dan terakhir, terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu baik dalam memberikan dorongan untuk penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semuanya. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati melalui Email yaitu: [indradical7@gmail.com](mailto:indradical7@gmail.com). Semoga skripsi ini dapat berguna dalam menambah materi akademik Ilmu Hukum di Universitas Muhammadiyah Malang di kemudian hari.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Malang, 11

Januari 2019

Indra Puspa Amy Sudirman

## Daftar Isi

KATA PENGANTAR .....	v
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kegunaan.....	6
F. Metode penelitian.....	7
G. SISTEMATIKA PENULISAN .....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum Perjanjian .....	12
B. Tinjauan Umum Pengangkutan .....	20
C. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.....	26
D. Tinjauan umum Pertanggung Jawaban .....	31
BAB III.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Profil PT. JNE .....	38
B. Faktor Penghambat PT. JNE Dalam Mengirim Barang Sesuai Perjanjian .....	50
C. Pelaksanaan Pertanggungjawaban PT. JNE dalam Perjanjian Pengiriman Barang apabila tidak sesuai Waktu Estimasi yang telah diperjanjikan dalam Paket YES ditinjau dari pasal 16 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	58
BAB IV .....	68
PENUTUP .....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung. Penerbit Citra Aditya Bhakti.

Agustina, Rosa. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Badruzaman, Mariam Darus. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung. PT. Citra Aditya Bhakti. .

F.X. Djumialdji. 2002. *Hukum Bangunan Dasar - Dasar Hukum Dalam Proyek Sumber Daya Manusia*, Citra Aditya Bhakti.

H.M.N. Purwosutjipto. 1981. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, Jakarta , Djambatan,

Handri Raharjo. 2009. *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia.

Nasution, AZ. 1995. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Diapit Media.

Purwosutjipto, H.M.N. 2003. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Hukum Pengangkutan*. Jilid 3, Jakarta: Penerbit Djambatan,

R. Subekti, S.H.1987. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Citra Aditya Bhakti.

Saefullah Wiradipradja. 1989. *Tanggungjawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Yogyakarta , Liberty

Sudikno Mertokusumo. 2005. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta,



Soerjono Sukanto. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta. Universitas Indonesia (UI) Press.

**Internet :**

[www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) pada tanggal 1 Februari  
<https://www.Dionbarus.com>  
<https://www.facebook.com/JNEmxg/>  
<https://id.wikipedia.org/wiki/JNE>

**Undang-Undang :**

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum perdata

Kita Undang-Undang Hukum Dagang

